

PERSETUJUAN PEMBIMBING

"IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM PATEN DALAM
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KECAMATAN DUNGINGI KOTA GORONTALO"

SKRIPSI

Oleh

MELISA KAMARU

NIM: 941416021

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Gorontalo, Juni 2020

Pembimbing I,



Dr. H. Walidun Husain, M.Si
NIP: 195508031982031002

Pembimbing II,



Dr. Fenti Prihatini Dance Tui, S.Pd, M.Si
NIP: 197780208199032001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Rizan Mahmud, S.Kom., M.Si
NIP: 198307162009121006

LEMBAR PENGESAHAN

"IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM PATEN DALAM
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KECAMATAN DUNGINGI KOTA GORONTALO"

Oleh

MELISA KAMARU

NIM: 941416021

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Hari/tanggal :

Waktu :

Penguji:

1. Dr. Zuchri Abdussamad, S.LK., M.Si
Nip: 196602161997031001

2. Rustam Tohopi, S.Pd., M.Si
Nip: 197903242008121001

3. Dr. H. Walidun Husain, M.Si
Nip: 195508031982031002

4. Dr. Fenti Prihatini Dance Tui, S.Pd., M.Si
Nip: 197903242008121001

1.

2.

3.

4.

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Gorontalo

Dr. Muhammad Amir Arham, M.E.
Nip: 197207252006041002

ABSTRAK

Melisa, 2020. “Implementasi Kebijakan Sistem PATEN Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Dungigi Kota Gorontalo”. Program Studi S-1 Ilmu Administrasi Publik, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo dengan Pembimbing I Dr.H. Walidun Husain, M.Si dan Pembimbing II Dr. Fenti Prihatini Dance Tui, S.Pd, M.Si.

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan implementasi kebijakan system PATEN dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Dungigi mengenai implementasi kebijakan paten, perencanaan, pelaksanaan, monev dan mengenai faktor-faktor yang menentukan implementasi kebijakan paten, mentalitas, system, networking. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang digunakan, diperoleh kesimpulan bahwa implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Dungigi baik perencanaan, pengawasan, monev, pada umumnya telah dilakukan dengan baik, tetapi masih terdapat kendala SDM aparatur yang tidak sesuai dengan SOP yakni aparat yang sering ditemui saat pelayanan hanya dua atau tiga orang dan sarana prasarana perkantoran masih kurang seperti komputer dan internet. Dilihat dari faktor-faktor yang menentukan implemetasi kebijakan paten yang meliputi mentalitas, system, networking pada umumnya belum terpenuhi sesuai dengan tujuan system paten itu sendiri yakni pada system di Kecamatan Duingi SOP dan alur pelayanannya tidak tertera di papan informasi jadi masyarakat masih kebingungan saat mengurus berkas pelayanan yang mereka ajukan.

Kata kunci: Implementasi Kebijakan, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

ABSTRACT

Melisa, 2020. "The Implementation of PATEN System Policy in Improving Public Service Quality in Duingingi Sub-district of Gorontalo City". Bachelor's Degree Program in Public Administration, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. The principal supervisor is Dr. H. Walidun Husain, M.Si., and the co-supervisor is Dr. Fenti Prihatini Dance Tui, S.Pd., M.Si.

The research objective was to describe the implementation of PATEN (*Pelayanan Administration Terpadu Kecamatan* or Sub-district Integrated Administration Service) system policy in the improving public service quality in Duingingi Sub-district which mainly focused on the implementation of paten policy, planning, implementation, monitoring and evaluation, and concerning factors determining the implementation of paten policy, mentality, system, and networking. The research applied a qualitative approach with qualitative descriptive type. Meanwhile, the technique of data collection used observation, interview, and documentation.

Based on the result of the research analysis, it obtained a conclusion that the implementation of PATEN policy in Duingingi Sub-district in terms of planning, supervision, monitoring, and evaluation has been performed well in general. However, it still experienced obstacle in relation to the Human Resource of apparatus that was not in accordance with the SOP in which often there were only two or three officers who served as well as the office facility and infrastructure were still few such as computer and internet. In general, factors determining the implementation of paten policy which encompassing mentality, system, and networking were not fulfilled in accordance with the purpose of this system in which the system in Duingingi Sub-district did not put any SOP and service flow on the notice board so that the community remained to experience confusion when taking care of the service documents they were applying.

Keywords: Implementation of Policy, PATEN (*Pelayanan Administration Terpadu Kecamatan* or Sub-district Integrated Administration Service)

